

“... os bibliotecários acadêmicos, através das educação recebida, com relação à organização, avaliação e recuperação da informação, compõem a melhor equipe entre os membros da academia, para a preparação desses estudantes....”.

*mesmo tempo. O usuário aprende com você como pesquisar, como chegar ao documento e você aprende com ele todos os dias, mas tem que estar aberta a isso, saber um pouco de tudo para atender o que o usuário precisa, dentro do possível e que eles tratem você com o mesmo respeito que eles querem. São duas profissões, dois profissionais e que tem que ser tratados como tal, já que fisicamente a biblioteca é um espaço fisicamente bem definido, com pessoas muito diferentes umas das outras e isso exige um comportamento discreto.*

**Atualizar-se para ocupar os cargos da profissão regulamentada** - traz abordagens já feitas mas, desta vez, atrelando a ocupação dos cargos à atualização da própria profissão:

*É recomendável ao bibliotecário dessa área a disposição de se atualizar em relação aos avanços da biblioteconomia e ocupar seu espaço, pretendido por outros profissionais que não são bibliotecários regulamentados e sindicalizados.*

A posse do diploma não garante a ocupação dos cargos mas, antes disso, é necessária e imprescindível a atualização técnica dos profissionais bibliotecários, através de capacitação e treinamento, no intuito de complementar a formação recebida na graduação.

A compreensão, pelos bibliotecários, do ambiente em que estão inseridos e a consonância de objetivos com os pretendidos dentro da missão de suas organizações, são quesitos fundamentais para a ocupação plena dos cargos.

OWUSU-ANSAH (2001, p. 282), ao abordar a inserção das bibliotecas nas instituições de ensino, comenta: "... o valor das bibliotecas acadêmicas é ser o suporte para as necessidades da universidade ao preparar e formar estudantes capacitados para as realidades da sociedade onde vão atuar". Acrescenta também a importância dos bibliotecários, neste contexto de ensino e pesquisa:

Segundo TARGINO (2000, p. 67), ao abordar as atribuições da carreira bibliotecária para o século XXI, além de criatividade e atualização, “... sem perder de vista sua característica primordial de responsável pelo ciclo documentário informacional, “... é necessária a visão gerencial que permite tomar decisão de forma racional e eficiente, e capacidade de análise subsidiando a tomada de decisão”.

Na mesma direção, ST CLAIR(1996, p. 13), enfatizando o aspecto de negócio dos serviços de informação, afirma “... o gerenciamento dos serviços de informação tem sido o sonho dos empresários....”.

Habilidades gerenciais e de negociação, aspectos da profissão que não são enfatizados na graduação, podem fazer diferença durante a carreira.

#### **É importante ter organização:**

*Nem é preciso citar mas organização é importante*

O senso de organização é vital no exercício da profissão bibliotecária, que tem entre outras atribuições a categorização das informações, pela classificação e ordenação dos documentos, a fim de patrocinar o acesso.

**Ter o comportamento certo ao se relacionar com o usuário** – que, entre outras abordagens, é exposto por TAYLOR (1986, p. 84), com o nome de interface e considerado fundamental no ambiente educacional, “... por permitir várias formas de mediação entre os usuários e o sistema: explicar, ilustrar e principalmente relacionar a informação e o conhecimento ao seu usuário específico”.

*O desafio é justamente desenvolver habilidades necessárias para saber se relacionar bem com o seu usuário e para um comportamento firme e delicado ao*

trabalho, qualquer que seja, nestas respostas, a intenção da definição de motivação, e que são muitas, por parte de diversos autores. Segundo KOTLER, (2000, p.194), ao abordar a hierarquia de necessidades, de Maslow, “.... as necessidades do homem, por ordem de importância, vão das fisiológicas, de segurança, sociais e de estima, até a auto realização, e um motivo é quando uma necessidade alcança um determinado nível de intensidade, sendo suficientemente importante para levar a pessoa a agir”.

DEJOURS e ABDOUCHELI (1994, p. 35), discorrendo sobre a motivação e citando H. Pieron, a define como “.... um fator psicológico que predispõe o indivíduo, animal ou humano, a realizar certas ações ou a tender a certos fins....”.

**Gostar de trabalhar em equipe** - é a idéia central que enfatiza o trabalho em equipe, relatado por OLIVEIRA, GOMES FILHO, HONESKO e PEREIRA, (2000, p. 15), como “.... paradigma gerencial do terceiro milênio, coordenando equipes interdisciplinares e que demanda capacidade para conseguir resultados com grupos de profissionais advindos de diversas áreas ....”.

*É muito importante gostar de trabalhar em equipe*

**Cuidar da imagem profissional** – é uma idéia central que aparece anteriormente, relacionada à manutenção dos cargos, e neste DSC, refere-se à carreira:

*Nessa área você trabalha direto com seu cliente e tem que cuidar da imagem do profissional que você é, e uma das principais características que você deve ter, não sei se é só nessa área, é a vontade de ir atrás do que vai beneficiar sua carreira e na verdade quando você faz isso está automaticamente melhorando, e é preciso melhorar sua imagem profissional.*

do trabalho ao homem, incluindo métodos e processos de trabalho, máquinas e equipamentos, e condições de trabalho tornam a relação homem-trabalho mais produtiva e feliz”.

Ainda no diz respeito ao ambiente de trabalho, com suas regras, conflitos e ocupação dos espaços, FISCHER (1996, p. 82), a respeito da organização do trabalho como fonte de satisfação ou insatisfação, e a importância dos fatores espaciais da realidade social, descreve: “... o ambiente físico e os objetos que o compõem são um constructo social; as configurações e as características daquilo que denominamos a moldura edificada são consideradas outro tanto de dados produzidos socialmente.... os lugares se incorporam assim a representações sociais....”.

A quinta pergunta, a respeito das qualidades específicas dos bibliotecários, e sua primeira idéia central – **Ter vontade e motivação no exercício da profissão:**

*É não perder o entusiasmo e se manter motivada, não só com a sua própria profissão mas também com os assuntos médicos. É claro que não é o salário que ti dá essa motivação, gostar do que faz ajuda muito porque se você é uma pessoa que não faz o que gosta então atende mal, se relaciona mal, não melhora a qualidade do seu serviço e não procura crescer. Então eu acho que tem que estar motivada e você pode sentir-se recompensada quando consegue um serviço de boa qualidade e quer se preparar para lidar com a literatura da área.*

Revela a preocupação com a manutenção da motivação para o trabalho, e não necessariamente sua dependência do salário recebido. A referência ao termo “estar motivada” aponta para uma disposição para as atividades envolvidas no

da divulgação do conhecimento, e além desses, o estereótipo da bibliotecária mulher, sem atrativos, ingênua, que só impõe respeito pela presença e que é obsecada pela ordem e só consegue o respeito dentro da biblioteca, pela sua presença “. Os mesmos autores acrescentam: “... este estereótipo é totalmente inconsistente na atualidade, com o desenvolvimento e a divulgação das tecnologias para a recuperação eletrônica da informação, nas bibliotecas modernas“.

O reconhecimento da importância, da valorização e o respeito pela profissão estão acima das questões de gênero e do desenvolvimento da tecnologia, esta última apenas está relacionada com os métodos do “fazer“ bibliotecário.

Como fato, há que se ressaltar a qualidade da prestação de serviço e o desenvolvimento organizacional, presente nas bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas – SIBi / USP, em cujos quadros funcionais é clara e evidente e majoritária a presença feminina. Cada vez mais estas profissionais bibliotecárias se especializam e se capacitam, acadêmica e tecnicamente, para melhor exercerem suas funções.

As relações no ambiente de trabalho citadas, não são exclusivas desta categoria, mas poderiam ser de qualquer outra profissão e dizem respeito à observância das regras de convivência profissional para a obtenção e manutenção de um bom ambiente de trabalho, abordadas por RUTINA e PEREIRA, (2000, p. 23), “... é importante que o profissional da informação se integre, assuma o papel de agente ativo nos processos produtivos, além de manter um bom relacionamento com a equipe de trabalho. Uma boa adequação

Para ARAUJO JUNIOR e CORMIER (1999/2000, p. 531), “... a satisfação dos clientes consiste em atender a maior parte possível de suas necessidades ( que mudam continuamente), no prazo certo, no local certo, na quantidade certa e de forma segura para o cliente. A oferta de produtos e serviços informacionais deve considerar como fator preponderante a sua relevância , tanto no conteúdo quanto na forma ( suporte para disseminação) e na mensuração de sua utilização efetiva por parte do usuário/cliente “.

### **O ambiente feminino como desafio:**

*O ambiente com um número grande de mulheres trabalhando, é uma profissão ainda, na sua maioria de mulheres, é um desafio você manter o lado profissional sem misturar as coisas, precisa ter regras de convivência que mantenham um clima bom no trabalho.*

*São relações meio estressadas, você tem que saber a atitude certa na hora certa, precisa ter jogo de cintura até se acostumar com o usuário também. Se bem que isso não é só na área médica.*

Este assunto é bastante abordado na literatura de biblioteconomia, com o chamado “estereótipo da profissão“ e, de acordo com WEIBEL (1979, p. 290), “... a discussão da biblioteconomia como profissão feminina é altamente especulativa e, de fato, muito dessa literatura trata o predomínio feminino como um problema....“.

O estereótipo da profissão através dos tempos é abordado por RADFORD e RADFORD ( 1997, p. 252), que resgata expressões e pontos de vista sobre o estereótipo, como: “... traça de livros, velha senhora, meticulosa, com coque e óculos, pedindo silêncio, ou ainda na visão feminista de Foucault, na relação de ordem, conhecimento e loucura, depois de medo dos discursos que podem surgir

O usuário médico é apontado na idéia central – **O desafio do usuário**.

São identificados dois tipos de usuário: aqueles que preferem executar ou solicitar suas pesquisas de modo mais tradicional, sem a utilização de fontes eletrônicas (bases de dados) e computadores, por exemplo, e os outros, geralmente os mais jovens, que têm facilidade e preferência pelo uso da tecnologia disponível para realizar suas próprias pesquisas, mas desejam o acesso à informação completa e imediata, o que nem sempre é possível. Em concordância com este discurso, THOMAS, (2000, p. 409), discorre “.... Estudantes preferem usar terminais *on line* para localizar referências, buscas, e pesquisas direcionadas. Para a maioria dos adultos, o livro continua sendo a escolha para a atualização. Muitos artigos e a maioria das monografias ainda não estão disponíveis on-line, nem *full text*, ou indexadas. Ainda que muitos textos sejam disponibilizados na INTERNET a cada ano, pesquisas mais completas em algumas disciplinas, requerem investigação em coleções impressas, apesar do grande número de informações eletrônicas”.

*O desafio talvez seja o usuário, que por si só já é difícil, tem que usar a abordagem certa com eles pra aceitarem que o modelo de biblioteca evoluiu, falando dos mais velhos, já os mais novos querem tudo on-line.*

*De saída ele acha que você não vai atendê-lo no que ele precisa, só depois se convence de que você sabe o que está falando, e se tudo dá certo você tem muito retorno.*

Ao abordar a necessidade de convencimento do usuário, em relação ao bom resultado do atendimento realizado, o que é buscado na realidade é a satisfação desse usuário como cliente do serviço e, para isto, é necessária a identificação pontual de suas necessidade informacionais, naquele momento.

*A nossa reciclagem é um desafio, tem que ocupar melhor o seu espaço, temos que repensar o nosso perfil, ver onde a gente vai se encaixar senão corre-se o risco de sumir do mapa.*

Escrito por BLACKWELDER (1996, p. 346), “.... a imagem profissional é importante na medida que tem influência no comportamento dos usuários e dos demais funcionários e dirigentes da instituição”.

*A postura do bibliotecário é muito importante, a imagem da profissão depende disso, até.*

Com a valorização da informação na sociedade atual e assumindo seu valor estratégico, profissionais vindos de diversas formações pleiteiam funções ligadas ao tratamento e domínio das informações, nos Sistemas e Serviços de Informação:

*Há outros profissionais querendo essa fatia do mercado de trabalho e é um desafio continuar sendo bibliotecário, mantendo as características da profissão e garantindo a ocupação dos cargos.*

A mesma preocupação, porém abordada como oportunidade, é descrita por AMARAL (1995, p. 225) “.... é hora de ampliar a visão profissional para acompanhar a evolução do mercado da informação, que fatalmente será ocupado por profissionais de outras áreas, caso os bibliotecários não saibam ocupá-lo com efetiva competência exigida pelos novos tempos...”. Ou ainda, como sugere ALMEIDA JUNIOR (2000, p. 48), “.... que esse profissional reconheça que atua em uma área que não é isolada e que deve acompanhar, como sujeito e objeto, as transformações sociais. Isso exige um perfil em constante mudança, obrigando a um questionamento e uma reflexão que vise à procura de uma ótima adequação entre a função da profissão e as necessidades informacionais da sociedade “.

Apontam também para o aspecto da qualidade de especificidade e completeza do produto de informação requerido pelo usuário:

*É bem complicado se manter atualizada pois o usuário espera que você já tenha visto que saiu um artigo novo do assunto dele e conseguir a informação da maneira não só mais completa mas também da maneira mais atualizada.*

A despeito da intenção de se manter a par das novidades bibliográficas, os bibliotecários devem ter em mente que esta é uma tarefa que exige empenho. Com a proliferação na produção de livros, desde o Iluminismo, depois a globalização, as redes de comunicação e mais recentemente, os ambientes virtuais, a tarefa de se manter a par do que é publicado ou divulgado pode exigir muito esforço, e ainda assim não se concretizar. ORTEGA y GASSET (1967, p. 80) profetizava esta idéia em relação à quantidade e necessidade dos livros “... *nuestras sociedades sintieron el libro como una necesidad; era la necesidad de una facilidad.... No por eso dejará de ser necesario en el sentido de facilitar aquel problema en vista del cual fue inventado; lo que pasa es que, además, y precisamente porque es necesario para eso, viene a añadir a nuestra vida una nueva e inesperada angustia.*”

**A imagem da profissão e a manutenção dos cargos** - está relacionada com a preocupação, pelos sujeitos de pesquisa, de cuidados com o perfil profissional dos bibliotecários, que deve acompanhar e assimilar tanto as evoluções tecnológicas e de pesquisa, como as relações e transformações relações sociais:

*sintoma de saber de si através do outro, ponto de origem da grande maioria das assim ditas, vocações médicas “.*

Para a pergunta de número quatro, é apresentada idéia central para o que é considerado um desafio posto às bibliotecárias da área médica e que, em outra questão, também foi referido como dificuldade. Mais uma vez enfatizando o aspecto de se capacitar e desempenhar bem suas funções, ao dar um bom atendimento ao usuário – **O desafio da atualização na área.** De acordo com OLIVEIRA (1983, p. 4), “.... a preocupação com o usuário, bem como com a própria satisfação auferida pelo trabalho profissional, é geradora de melhores serviços”.

*O desafio é justamente adquirir o conhecimento da área, acompanhar a atualização da ciência médica, já que é nessa área que estão as informações que você vai precisar. A evolução dessa área em particular é muito rápida e grande, requer um acompanhamento pelas bibliotecárias, das novidades e avanços.*

*É realmente desafiador, principalmente conseguir saber de tudo que acontece e de preferência resolver tudo e na hora, é um desafio procurar atender a todos e em tudo.*

No esforço de atualização para a melhoria no desempenho de suas funções, os bibliotecários desta pesquisa relacionam o respeito dos usuários médicos pelos bibliotecários com a exigência de especialização e o domínio sobre as matérias médicas:

*A especialização na área é o grande desafio, assim os próprios usuários da área médica darão mais valor ao profissional bibliotecário, até porque eles são os profissionais que mais se especializam.*

aliada aos resultados obtidos em pesquisas de satisfação do usuário, permite a identificação das queixas e reclamações ou falhas na prestação do serviço.

Com relação aos médicos, o descontentamento, por vários motivos alegados, é verbalizado imediatamente e, na maioria das vezes, está relacionado com o resultado das pesquisas e com a prontidão do atendimento ou do acesso aos documentos. De acordo, com bibliotecários desses serviços, as reclamações nem sempre procedem, pois dizem respeito à organização das fontes de pesquisas ou dos serviços e são feitas de maneira ríspida.

São comuns também os relatos de outros profissionais envolvidos nas atividades de ensino e de assistência à saúde, com relação às atitudes dos médicos, de respeito com outros profissionais, de verbalização dos pedidos ou de postura nas abordagens interpessoais.

*Quanto aos usuários, eu apontaria o preconceito do médico com o não médico, como qualquer outro profissional da saúde e um pouco mais com o bibliotecário, então, essa é uma barreira que eu acho séria.*

O que é apontado como barreira no relacionamento do médico com pessoas de outra profissão, inclusive os bibliotecários, pode ser uma repetição ou reprodução do comportamento do médico, em função da sua profissão ou do exercício dela. De acordo com SCHILLER, citado por ZAHER (1999, p. 53), sobre as duas vertentes que fundamentam o papel do médico enquanto profissional “.... a primeira seria o poder do indivíduo e da instituição médica, o saber que restaura a saúde ou a preserva – *No limite é o saber que detém o controle de nada menos que a própria vida* – e a segunda seria o próprio sintoma de cada médico –

*vocabulário médico pra não dar um sentido diferente. Tem que se especializar na literatura médica, saber a correspondência dos termos em português e inglês, a grafia certa. Depois começa a soar mais familiar e com o tempo você acostuma e incorpora.*

**O relacionamento com o usuário médico** - destaca o comportamento do médico, na utilização dos serviços da biblioteca, como um problema da profissão nesta área.

As relações bibliotecário-usuário são, de modo geral, objeto das discussões e investigações a respeito do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pela biblioteca. Na avaliação do nível e da qualidade do desempenho, a satisfação do usuário é um dos itens a serem considerados.

*Muitos deles tem um comportamento como se fossem superiores, o que às vezes dificulta o relacionamento e você precisa ter um pouco mais de paciência. Geralmente é meio difícil de trato, é meio pedante, é meio comodista, quer tudo na mão e na hora e isso dificulta um pouco.*

Nas relações pessoais, o profissional e o cliente ( bibliotecário/médico ), é referida a dificuldade de trato e necessidade de paciência da parte do bibliotecário e, de certa forma, sugerida a paciência para lidar com isso. Parece não haver por parte do médico demonstração de interesse em despende um pouco do seu tempo para assimilar as regras e técnicas que lhe permitam a consecução da pesquisa na biblioteca.

A exemplo de outros tipos de serviços prestados, não necessariamente por bibliotecas, é dada ao usuário ou cliente a prerrogativa de se manifestar a respeito do atendimento recebido, imediatamente ou *a posteriori*. Esta prática,

É referido o sentimento de privilégio por trabalhar na área médica e sua característica de possuir mais facilidades do que dificuldades, inclusive pelos motivos já abordados anteriormente – **Uma área com mais facilidades do que dificuldades:**

*Somos privilegiadas por trabalhar na área médica, que de modo geral tem mais facilidades se compararmos com as dificuldades, enfim, é uma área com mais facilidades do que dificuldades.*

**O usuário médico conhece o seu assunto** – reflete a facilidade por parte do profissional médico, de expressar as suas necessidades de pesquisa, para efetuar suas buscas ou pedir auxílio pontual e específico aos bibliotecários e assim alcançar sua atualização e especialização no estudo. Este comportamento de pesquisa do usuário é encarado pelos bibliotecários da pesquisa como ajuda:

*O próprio usuário dessa área é mais acostumado com pesquisa, porque tem que estudar muito, e isso ajuda a eles e a nós. Aliás, isso é geral: o usuário médico acostumado às buscas do seu interesse, ajuda você.*

Se o vocabulário médico foi indicado como facilitador para as atividades de pesquisa bibliográfica dos bibliotecários, a linguagem médica é abordada como dificuldade, no início das funções nesta área, uma vez que o bibliotecário não tem conhecimento prévio e específico dos assuntos médicos, na idéia central – **Linguagem médica como dificuldade inicial.**

As dificuldades referidas são: a sintaxe e a correspondência de significado em mais de uma língua, embora isso só ocorra no período de adaptação até que seja adquirida familiaridade com a literatura da área médica,

*Você tem algumas dificuldades no começo, com a literatura em função da linguagem médica, dos termos específicos em inglês. Você tem que saber de*

*procurar aquele assunto já no termo em inglês pois o thesaurus específico é muito completo. O médico já está acostumado com os termos de seu interesse e se refere a este termo científico que está acostumado quando pede a pesquisa ou vai para o computador. Ele já tem delineado o assunto e os limites...*

Mais uma vez, aparecem as mudanças tecnológicas como facilitadoras “... os serviços de informação médica tiveram grande desenvolvimento nos últimos anos ... em duas décadas a presença dos computadores é sentida mesmo nas pequenas bibliotecas (WELCH e KING, 1985, p. 3).

O advento da INTERNET, não foi só mais um avanço na tecnologia dos computadores, incrementou mas principalmente modificou o acesso as informações, através do acesso remoto e dos ambientes virtuais:

*Com a INTERNET melhorou muito, muita coisa é trabalhada on-line...*

A especificidade do vocabulário médico é referida como facilitador, bem como o fato do usuário médico procurar seu assunto de interesse pelo descritor correspondente é um meio direto de efetuar a pesquisa, uma vez que estes descritores estão contemplados no Medical Subjects Headings – MESH, produto elaborado e oferecido pela National Library of Medicine – NLM, reconhecido e utilizado internacionalmente:

*... ou seja, o vocabulário é um facilitador pra você.*

A facilidade proporcionada pela pesquisa feita por descritores, parece ser compartilhada também pelos profissionais médicos: “... oferece uma capacidade de pesquisa de ótimo nível... “ e acrescenta, “... para profissionais médicos que necessitam do acesso à literatura médica internacional em todas as suas especialidades, é uma razão suficiente para conectar-se à INTERNET” (RAMPIL, 1997, p. 1269).

não envolve necessariamente a interação humana. O mediador, entretanto, implica na pessoa que dá assistência, dirige, possibilita e ,outrossim, intervém no processo de pesquisa da informação, de uma outra pessoa. São identificados dois tipos de mediadores: os informais e os formais, como os bibliotecários, e dois tipos de mediação: os recursos e acessos à informação e outro que se relaciona ao processo, com vistas à aprendizagem para a solução de um problema “.

Isto posto, a cuidadosa atualização e conhecimento do bibliotecário sobre as informações na área médica permite o desempenho da função de mediador formal, com relação ao processo de busca da informação e a apreensão destas informações.

Em - **Os recursos de pesquisa e a organização da leitura facilitam** -, os sujeitos de pesquisa se referem à área como:

*... é uma área diferenciada.*

Aparece de forma preponderante o amparo financeiro da área médica, além de fatores como: um grande número de pesquisas, o conhecimento, interesse e tempo dedicados ao estudo pelos profissionais médicos, muitos periódicos especializados, bases de dados e o vocabulário específico disponível:

*... e por ser muito interessante e bem organizada: tem mais dinheiro, mais laboratórios, mais cursos e você tem mais contato com esse tipo de usuário porque ele também vem mais à biblioteca. O que está facilitando muito são as possibilidades que o computador oferece para pesquisar: a tecnologia propicia um grande número de ferramentas de busca da informação e acho que nós temos as bases de dados que são muitas e estão muito bem organizadas .... e mesmo antes INTERNET tinha um número grande de periódicos... A maior parte da literatura é em inglês e isso é uma facilidade pra mim pois facilita você*

Além da preocupação com a sua própria atualização na bibliografia médica, é evidente e constante a busca, pelo bibliotecário, do bom atendimento do usuário, correspondendo às suas expectativas de pesquisa e que, segundo ESPANTOSO (2000, p. 135), tem sido um papel importante “.... agora os serviços voltados para o usuário, satisfazendo-o de suas necessidades de informação da melhor forma possível, estão ganhando prioridade....”.

A falta de tempo exclusivo para esta atualização é compensada pelo relacionamento e interação com o usuário, nos casos de postos de trabalho de contato direto bibliotecário/usuário, e este relacionamento possibilita a apreensão de novos conceitos e esclarecimentos da literatura médica, uma vez que as pesquisas necessitam de estratégia prévia, como a definição da sintaxe, por exemplo ou dos limites do assunto a ser pesquisado.

O quesito atualização é abordado por TARGINO (2000, p. 65) como sendo essencial a qualquer profissão, indo além dos conhecimentos técnicos e relacionando de forma abrangente, habilidades e atitudes “.... é a motivação pessoal, o conhecimento de línguas, a tolerância no convívio com os demais, dinamismo, persistência, visão interdisciplinar, profissionalismo, capacidade de comunicação e de fazer alianças, competência, responsabilidade, e capacidade de inovação”.

KUHLTHAU (1992, p. 128) refere-se ao bibliotecário que tem esta interação com o usuário, denominando-o de mediador; utiliza o termo e o explica: “.... o termo mediador, mais do que um intermediário, é usado para a intervenção humana de assistência para a busca e aprendizagem do acesso e uso da informação. Um intermediário intercede entre a informação e o usuário, mas isso

A não existência de preparação prévia para trabalhar em área específica, sem levar em conta os cursos de especialização para a área médica, por exemplo, leva o bibliotecário a se capacitar por conta própria e através da prática diária e do convívio com o usuário, que é conhecedor dos assuntos tratados pela biblioteca médica.

A especialização, com duração de pelo menos um ano, não é um curso de fácil acesso ao bibliotecário, que já está com vínculo empregatício estabelecido e dependerá de afastamento do trabalho ou do patrocínio da instituição empregadora para freqüentar ou custear, a despeito da importância que isso possa ter na sua carreira:

*... e me parece que isso se dá, de um modo geral, por conta própria de acordo com o interesse de cada bibliotecário. Tem que fazer todo o tempo, é a rotina; então se não é uma pessoa interessada que procura conhecer a área, não dá...*

Para a pergunta de número três, a idéia central – **Falta tempo para se atualizar** -, o DSC revela uma condição buscada pelos sujeitos da pesquisa, nesta área considerada bem dinâmica em termos de produção de informações:

*Acontecem coisas novas todos os dias, é uma área com bastante recurso, tem dinheiro pra pesquisas. Os profissionais estudam durante muitos anos e usam muita pesquisa, sempre com urgência e o bibliotecário tem que se virar e isso às vezes é difícil porque não se tem muito tempo pra se dedicar a conhecer melhor a área, com o volume e urgência das tarefas diárias e não sobra tempo para se dedicar a ficar por dentro do que tem de novo.*

*Então as bibliotecárias precisam estar atentas aos avanços até pra atender melhor no futuro e isso às vezes chega a ser uma dificuldade e depende do setor da biblioteca que você está, não há um tempo especial pra isso, você aprende no contato com os usuários.*

esteja ela em qualquer área de conhecimento, expressa pela idéia central -

**Profissão que deve trabalhar com a informação, independente da área:**

*... tem que ter uma visão de tudo, porque você não sabe o dia de amanhã. Acho que bibliotecário é um curinga, ele deve estar aberto a tudo pois tanto pode ir para uma biblioteca geral como para uma especializada e isso nem sempre depende da escolha dele, o que importa é que ele vai tratar a informação, qualquer que seja ela.*

Ainda com relação ao trabalho numa área de conhecimento específica, há um DSC que explica a inserção na área específica de conhecimento facilitada pela identificação do bibliotecário, sujeito desta pesquisa, com os assuntos aí tratados, e a vontade expressa de permanecer nesta área - **Atração pela área:**

*Não tive muita dificuldade com a área específica médica, porque toda essa área de saúde também me atrai muito, então eu não sinto tanta dificuldade com o universo das ciências da saúde e acho que só por muita necessidade eu partiria para outra área...*

A especialização e o conhecimento dos assuntos tratados na área vindos pela prática diária é referida pela idéia central: **A busca da especialização e do conhecimento da área pela prática diária:**

*Eu gostei da área para onde vim mas não conhecia os assuntos tratados aqui e tive que aprender fazendo, na rotina, tem o que aprender todo dia e às vezes aprende com o próprio usuário, então quanto mais o tempo passa, a gente vai melhorando, vai tentando no dia a dia se aperfeiçoar na área que escolheu... a especificidade da área que você está é só o dia a dia que vai te dar, principalmente em medicina que tem novidade todo dia e não tem nenhum preparo. Vai depois conhecendo melhor, na prática e correndo atrás*

*gosto até hoje e posso dizer que sou uma bibliotecária bem sucedida; foi muito bom.*

Para a segunda pergunta a idéia central – **A faculdade oferece formação geral e é preciso especializar-se na área de atuação** -, refere-se ao DSC:

*Acho péssima a inserção numa área específica de trabalho pois na faculdade não há preparo, o que você aprende são técnicas para lidar com qualquer informação. A nossa formação é muito geral e principalmente muito técnica, essa é uma das dificuldades pra depois você trabalhar numa área específica de conhecimento... não faz muita diferença porque na faculdade você não tem treinamento específico. A gente sai da faculdade é uma coisa, você vem de uma outra realidade, a gente está cheia de teorias mas na prática a coisa é outra, tem que se adaptar e no começo não consegue atender com facilidade e propriedade. Não há condições de estar fazendo cursos pra se especializar e bem atender mas acho que isso acontece em mais áreas, você vai se especializando depois da graduação e precisa mesmo...*

É um tema freqüentemente abordado nas discussões a respeito da formação bibliotecária que, no Brasil, é um curso de graduação específico para esta profissão; como o exposto por EGAN, FOCKE, SHERA e TAUBER, (1956, p. 55), em publicação que teve como base a Conference on Information Processing and Correlation, 1956 “.... a biblioteconomia tem sido confrontada, no seu esforço de desenvolver um programa educacional adequado, pelo fato de que lhe concerne um extenso conjunto de conhecimentos”.

A especialização referida pelos sujeitos de pesquisa é em relação ao corpo de conhecimentos de uma determinada área, por exemplo a área médica. Esta referência tem seu contraponto no DSC que reporta o trabalho com a informação,

n. 4.084/62, no artigo 8º ...” (CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA 8ª REGIÃO 1999, p. 6).

**A busca do conhecimento foi um fator decisivo** - revela a disposição para o exercício da profissão num dos seus principais aspectos, de lidar com dados e informações capazes de gerar o conhecimento:

*Fui atraída para a biblioteconomia e ainda sou, pela busca do conhecimento que acho fascinante,*

Na forma referida por GASSOL de HOROWITZ, (1988, p. 113), “.... para operar como uma memória coletiva, espelhando tanto quanto possível, o intelecto humano, pela guarda, classificação e recuperação deste conhecimento....”.

Além disso, é citado o gosto pelo exercício da profissão, que permanece com o passar dos anos e que já foi referido anteriormente.

Na idéia central – **Tinha admiração por bibliotecário** -, fala da repetição de um modelo, uma vez que o relatado é uma experiência positiva, dito pelo próprio sujeito de pesquisa. Pode-se entender que há uma idealização, não só no que diz respeito à profissão, mas também à imagem da bibliotecária, como profissional que atende bem e é solícita; a ponto de fazer com que alguém mantenha durante muito tempo a vontade de ter a mesma profissão, baseada numa primeira boa impressão:

*Eu admirava bibliotecária, daí me lembrei que, na época do ginásio, eu tinha tido uma experiência positiva; eu fui a uma biblioteca, fui muito bem atendida, fiquei com uma boa impressão sobre bibliotecário e fui alimentando a idéia de um dia ser bibliotecária. Aí ouvindo experiências de outras bibliotecárias, falaram que o curso era bom, onde você precisava ler bastante e estar atualizada e eu gostei,*

**Através de informações, optou pelo curso e gostou** – traz o gosto pela escolha, nas declarações favoráveis a respeito da profissão, pelos bibliotecários procurados para a obtenção de informações sobre o curso e a profissão, e expressam o gosto tanto destes bibliotecários que deram as indicações como daqueles que os procuraram e depois adotaram a profissão e continuam gostando de ser bibliotecário:

*... e eu tinha uma amiga que fazia biblioteconomia e ela dizia pra eu fazer porque eu ia gostar e assim as bibliotecárias me disseram que era bom, que era bárbaro. Ouvi as pessoas falarem, recebi informações e muito incentivo pra fazer o curso, li sobre a carreira, me interessei, me entusiasmei ... vejo que se eu tivesse feito outra coisa não teria sido tão bom e eu acho que fiz a escolha certa. Gosto muito e me dedico ao máximo. Acho que me dei super bem, acho que deu certo, pelo menos eu gosto do que eu faço.*

A idéia central - **Querida fazer sociologia mas não era profissão regulamentada:**

*Eu ia fazer sociologia, mas não fiz porque sociologia não é uma profissão regulamentada.*

permite também a identificação da ancoragem – **A pessoa só deve escolher um curso cuja profissão é regulamentada**, com o conceito de profissão regulamentada, seu reconhecimento, com um Conselho Profissional para a categoria, Código de Ética próprio e sindicato. Emerge do DSC:

*Sociologia não é uma profissão regulamentada,*

e é amparada pela luta na história da classe bibliotecária, até alcançar a regulamentação da profissão, através do Decreto Federal nº. 56.725 de 16 de agosto de 1965, e dos Conselhos Regionais de Biblioteconomia, criados pela Lei

## 5. DISCUSSÃO

Na idéia central para a primeira pergunta - **Tinha outras possibilidades mas não havia uma decisão** ; fica evidente o gosto pela escolha, apesar da ausência, do que é chamado pelos próprios sujeitos da pesquisa, de “ideal de ser bibliotecário”, embora seja reconhecida pelos mesmos sujeitos, a necessidade da formação superior,

*... eu não tinha o ideal de ser bibliotecária... não tinha como meta... pensei que tinha que fazer alguma faculdade... pensei em coisas completamente diferentes como biologia, química... uma questão de acaso... perguntei como era o curso, se tinha matemática ... e como me disseram que era bom, aí fui fazer...*

Considerando a não anterioridade das escolhas pela profissão, a idéia central - **Ouviu falar que teria facilidade de emprego-**, revela a preocupação com a inserção no mundo do trabalho que, no caso da biblioteconomia, a partir do final dos anos 70, teve muitas mudanças em função das novas tecnologias da informação. Estas mudanças ocorreram principalmente no acesso e processamento da informação e trouxeram um incremento para a prestação de serviço. Se por um lado, em função desta tecnologia, foram admitidos na biblioteca outros profissionais, como os de computação, houve também espaço para novos bibliotecários:

*... uma amiga que já trabalhava nessa área dizia que o campo era muito bom, o que me motivou e pesou bastante, por saber que quando eu terminasse o curso seria fácil arrumar um emprego.*